

OFFERTA CONNETTIVITÀ

La connettività **lwlink** è la soluzione “chiavi in mano” per il trasporto dati e prevede il Provisioning di accessi internet da parte di **Altea 365**.

È proposta un’ampia gamma di servizi di connettività, in continua evoluzione, basata su differenti tecnologie, prestazioni e configurazioni, che offrono parametri variabili sia in termini di Banda Minima Garantita (BMG), sia di banda di picco, sia di tecnologia di supporto, per soddisfare appieno le richieste del **Cliente**. Le tipologie di accesso ad internet sono:

- linee asimmetriche ADSL
- linee con tecnologia FTTx (fibra ottica FTTC e FTTH, su banda condivisa)
- linee simmetriche SHDSL
- linee in fibra ottica dedicata ILC
- connettività wireless WDSL
- connettività LTE

Alcune tipologie di linea comprendono, come opzione, la banda riservata al traffico telefonico VoIP, divenendo così il servizio ottimale anche per chi effettua o vuole effettuare traffico telefonico tramite la rete internet.

Il servizio può includere la fornitura di apparecchiature e/o opzioni di configurazione. Nel caso in cui il **Cliente** non disponga degli apparati necessari alla connessione internet (router, modem, etc.) è possibile richiederne, come opzione, la fornitura a noleggio attivando eventualmente anche il servizio di monitoraggio proattivo, il quale garantisce la segnalazione di eventuali disservizi quali, ad esempio, assenza di connettività e/o degrado delle prestazioni, rendendo così possibile un supporto preventivo e spesso tempestivo. Vedasi per maggiori informazioni: “**Offerta Apparecchiature a Noleggio**”, disponibile sul sito internet all’indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc

1. OFFERTA COMMERCIALE

1.1. I canoni mensili, i contributi una tantum per l’attivazione nonché i costi delle opzioni attivabili per i diversi accessi, sono descritti nella **Proposta di Intervento**. Eventuali costi di variazione e/o cessazione sono descritti nella presente **Offerta** nei paragrafi dedicati a ciascuna tipologia di servizio.

1.2. In alcuni casi potrebbero essere concordati dei costi di attivazione, variazione o cessazioni differenti rispetto a quanto riportato nella presente **Offerta** per ogni tipologia di servizio, in tal caso farà fede quanto previsto nella **Proposta di Intervento**.

2. PROFILI DEI SERVIZI

2.1. Di seguito sono riportati i differenti livelli prestazionali che il **Cliente** potrà richiedere per i vari **Servizi**, al fine di soddisfare le proprie esigenze sia tecniche che commerciali.

2.2. A prescindere dalle risorse previste da **lwlink** per soddisfare i requisiti di servizio dei

vari profili, le prestazioni sono soggette a molte variabili, dipendenti per esempio dalla distanza tra la sede del **Cliente** e la centrale di zona o il ripetitore più vicino, dal livello di congestione della rete, dai siti a cui ci si collega o, in caso di connettività via aria, da particolari condizioni meteorologiche. La velocità reale della linea potrà dipendere da tutte queste variabili.

2.3. Ove non indicato diversamente la tariffazione del servizio è “flat” (canone fisso) indipendentemente dal traffico generato.

SEZIONE A - LINEE CON TECNOLOGIA FTTX (FIBRA OTTICA FTTC o FTTH)

3. DESCRIZIONE

3.1. Le connettività FTTx sono linee dati basate su tecnologia in fibra ottica in modalità banda condivisa e forniscono al **Cliente** elevati standard in termini di velocità sia in download che in upload; offrono caratteristiche di stabilità proprie di una struttura nuova e tecnologicamente avanzata.

3.2. Le linee dati FTTx, in base alla copertura territoriale esistente, possono essere attivate sulla tecnologia FTTC (Fiber To The Cabinet, in cui la fibra raggiunge l’armadio di distribuzione, dal quale parte il doppino in rame che raggiunge il **Cliente**), oppure in modalità FTTH (Fiber To The Home, in cui una rete in fibra ottica raggiunge direttamente la sede del **Cliente**, con velocità massime da verificare in base alla effettiva copertura della zona di attivazione)

3.3. La connettività FTTH esiste, ovviamente, solo in modalità naked (su impianto/cavo dedicato), mentre per una scelta di prestazioni, la connettività FTTC non viene volutamente erogata da **lwlink** in modalità shared (condivisione del traffico dati con traffico voce utilizzando una linea telefonica), ma solo in modalità naked.

3.4. Per il corretto funzionamento del Servizio oggetto della presente Sezione, è fondamentale che il **Cliente** rispetti quanto indicato nel documento denominato “*Requisiti minimi e Best practice*” disponibile sul sito internet all’indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc oppure eventualmente annesso alla **Proposta di Intervento** (in caso di contrasto tra quanto previsto nel documento disponibile all’indirizzo indicato e quanto sancito nel documento annesso alla **Proposta di Intervento**, prevale quest’ultima). Qualora anche solo uno dei requisiti richiesti non fosse conforme a quanto indicato, il **Cliente** non potrà, in nessun caso, lamentare carenze nella qualità del Servizio erogato e/o pretendere qualsiasi forma di indennizzo nei confronti di **Altea 365**.

4. ATTIVAZIONE

4.1. L’attivazione, essendo una linea naked e cioè con impianto/cavo dedicato al solo transito

di dati, ha un costo una tantum, a seconda della tecnologia richiesta, riportato nella **Proposta di Intervento**. L'attivazione avviene tramite appuntamento con un installatore autorizzato in un giorno ed una fascia oraria definiti.

4.2. È possibile che in fase di installazione si presentino alcune problematiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo: tubazioni sature, necessità di tirare un nuovo cavo, assenza dell'addetto designato dal **Cliente** in sede di appuntamento per l'installazione, ecc.) che potrebbero rallentare le tempistiche di attivazione della linea. È bene quindi che il **Cliente** si prepari al meglio per poter facilitare l'intervento al tecnico/installatore che si presenterà. Nel caso in cui il tecnico non riuscisse a svolgere il lavoro in autonomia, verrà fissato un nuovo appuntamento ove saranno presenti più installatori per poter completare il lavoro senza comportare per il **Cliente** alcun costo aggiuntivo, ad eccezione delle sole connettività FTTH su rete di trasporto Open Fiber, per le quali il tecnico incaricato dell'installazione poserà il cavo in fibra dal pozzetto/tombino stradale fino alla sede aziendale, sfruttando canaline o passaggi preesistenti: non sono a carico dell'operatore di rete lavori di scavo o posa di canaline per il cablaggio dall'esterno sino all'interno della sede aziendale. Una volta identificato il passaggio per la posa della fibra dal pozzetto/tombino sino a sede azienda, il tecnico è tenuto a cablare fino ad un massimo di 50 Mt circa in orizzontale. Nel caso la distanza dovesse essere maggiore potrebbero essere richiesti dei costi aggiuntivi che saranno comunicati al **Cliente** preventivamente, e cioè prima di attivare il **Servizio**. In ogni caso il costo di attivazione non viene addebitato qualora risultasse impossibile l'installazione della linea, oppure nel caso in cui il **Cliente** ritenesse troppo onerosi gli eventuali costi aggiuntivi sopra citati.

4.3. Onde evitare inconvenienti e/o errori da parte del tecnico/installatore, il **Cliente** è tenuto a fornire allo stesso – in fase di appuntamento – tutte le informazioni utili per l'installazione della linea, quali ad esempio la posizione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: piano, locale, ecc.) dove dovrà essere installata la linea. In detta fase è inoltre molto importante verificare:

*il ripristino dello stato dell'arte prima dell'avvento dell'installatore;
la marchiatura, con etichetta od altro metodo visibile, del cavo o della borchia ove è stata installata la linea.*

In mancanza dell'adozione delle predette misure, **Altea 365** non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per eventuali problematiche sopravvenute.

4.4. **lwlink** fornirà tempestivamente al **Cliente** (preventivamente ove possibile, in caso contrario una volta attivato il servizio) i parametri per la configurazione degli apparati.

5. MIGRAZIONE

5.1. Se il **Cliente** dispone già di una FTTC (naked o shared) attiva con un altro operatore può richiederne la migrazione al costo una tantum di € 50,00, in tal caso è necessario fornire a **lwlink** il codice di migrazione della linea. Per la migrazione di una FTTH il costo è/a partire da € 150,00. La procedura richiede, salvo problematiche come codice di migrazione errato o incompatibilità con il servizio richiesto, circa 20 giorni lavorativi.

5.2. **lwlink** fornirà tempestivamente al **Cliente** (preventivamente ove possibile, in caso contrario una volta attivato il servizio) i parametri per la configurazione degli apparati.

6. VARIAZIONI

6.1. È possibile in qualsiasi momento richiedere una *variazione profilo*, che consente di aumentare o diminuire, ove possibile, la banda di picco e/o la banda minima garantita della linea. Il costo per tale operazione è pari ad € 50,00 una tantum.

7. INDIRIZZI IP STATICI

7.1. Tutte le connettività FTTC/FTTH commercializzate da **lwlink**, ad eccezione dei profili best effort, hanno incluso 1 indirizzo IPv4 statico. È possibile richiedere l'attivazione di indirizzi IP aggiuntivi in differenti classi, senza costi una tantum e pagandone il corrispondente canone riportato nella **Proposta di Intervento**:

1 indirizzo IPv4

4 indirizzi IPv4 [1 utile]

8 indirizzi IPv4 [5 utili]

16 indirizzi IPv4 [13 utili]

32 indirizzi IPv4 [29 utili]

7.2. L'assegnazione degli indirizzi IP viene eseguita in base alle policy pubblicate sul sito RIPE, le quali prevedono che **lwlink** possa in qualsiasi momento richiedere al **Cliente** la documentazione relativa all'utilizzo degli indirizzi IP e i dati del **Cliente**, al fine di validarne la richiesta. I dati del **Cliente** vengono registrati nel database RIPE come previsto dalla normativa vigente. In caso di cessazione, gli indirizzi IP potrebbero essere riassegnati ad altri clienti.

8. DURATA CONTRATTUALE E CESSAZIONE

8.1. La durata contrattuale, salvo ove diversamente indicato nella **Proposta di Intervento**, è bimestrale. Il **Cliente** potrà richiedere la cessazione del servizio con un preavviso di 30 giorni, dandone comunicazione tramite PEC all'indirizzo altea365@pec.it e/o raccomandata a/r. In caso di cessazione del servizio il **Cliente** è tenuto al pagamento dell'intero periodo sino alla scadenza naturale

del contratto, oltre ai costi di disattivazione del servizio di seguito elencati:

FTTC	a partire da	€ 50,00
FTTH	a partire da	€ 50,00

8.2. Il **Cliente** può richiedere, ove possibile e consentito, la migrazione della sua linea FTTC/FTTH ad altro operatore. In caso di migrazione, il **Cliente** non sosterrà alcun costo di disattivazione e corrisponderà a lwlink il canone sino al giorno dell'avvenuta migrazione della linea.

SEZIONE B - LINEE ASIMMETRICHE ADSL

9. DESCRIZIONE

9.1. Le linee ADSL sono ormai obsolete. Erano indicate per quei clienti che non dispongono di differenti e più performanti tecnologie di accesso ad Internet; data la loro stabilità e bassa latenza, vengono dedicate alle telefonate (VoIP). Sono previsti diversi profili di accesso, attivabili sia su rete Ethernet che su rete ATM, ed è possibile selezionare la Banda Minima Garantita che meglio si adatta alle esigenze del **Cliente**. La connettività ADSL può essere attivata su linea telefonica di appoggio Analogica o ISDN già esistente e libera da altri servizi (ADSL shared) condividendo in questo caso l'impianto, oppure su linea/cavo dedicata/o (ADSL naked), opzione che permette di migliorare sensibilmente le prestazioni della linea.

9.2. Per il corretto funzionamento del Servizio oggetto della presente Sezione, è fondamentale che il **Cliente** rispetti quanto indicato nel documento denominato "Requisiti minimi e Best practice" disponibile sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc oppure eventualmente annesso alla **Proposta di Intervento** (in caso di contrasto tra quanto previsto nel documento disponibile all'indirizzo indicato e quanto sancito nel documento annesso all' **Proposta di Intervento**, prevale quest'ultima). Qualora anche solo uno dei requisiti richiesti non fosse conforme a quanto indicato, il **Cliente** non potrà, in nessun caso, lamentare carenze nella qualità del Servizio erogato e/o pretendere qualsiasi forma di indennizzo nei confronti di **Altea 365**.

10. ATTIVAZIONE

10.1. L'attivazione della linea avviene mediamente entro 10 giorni lavorativi; per le motivazioni sotto riportate, i tempi di attivazione possono dilatarsi sino a non oltre 60 giorni lavorativi. L'attivazione di una ADSL shared ha un costo una tantum pari ad € 60,00; la linea naked, essendo in questo caso una connettività con cavo/impianto dedicato, prevede una maggiorazione del costo pari ad € 30,00, portando così il costo di attivazione ad un totale pari ad € 90,00. In caso di linea shared, se presente una linea telefonica di appoggio libera da altri servizi, è possibile che la connettività venga attivata da remoto. Per le

linee shared non attivabili da remoto e per tutte le linee naked verrà invece fissato un appuntamento con un installatore in un giorno ed una fascia oraria definiti.

10.2. È possibile che in fase di installazione si presentino alcune problematiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo: tubazioni sature, necessità di tirare un nuovo cavo, assenza dell'addetto designato dal **Cliente** in sede di appuntamento per l'installazione, ecc.) che potrebbero rallentare le tempistiche di attivazione della linea. È bene che il **Cliente** si prepari quindi al meglio per poter facilitare l'intervento al tecnico/installatore che si presenterà. Nel caso in cui il tecnico non riuscisse a svolgere il lavoro in autonomia, verrà fissato un nuovo appuntamento ove saranno presenti più installatori per poter completare il lavoro.

10.3. Il costo di attivazione non subisce in ogni caso alcuna variazione e non viene addebitato in caso di impossibilità ad installare la linea.

10.4. Onde evitare inconvenienti e/o errori da parte del tecnico/installatore, il **Cliente** è tenuto a fornire allo stesso – in fase di appuntamento – tutte le informazioni utili per l'installazione della linea, quali ad esempio la posizione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: piano, locale, ecc.) dove dovrà essere installata la linea. In detta fase è inoltre molto importante verificare:

il ripristino dello stato dell'arte prima dell'avvento dell'installatore;

la marchiatura, con etichetta od altro metodo visibile, del cavo o della borchia ove è stata installata la linea.

In mancanza dell'adozione delle predette misure, **Altea 365** non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per eventuali problematiche sopravvenute.

10.5. lwlink fornirà tempestivamente al **Cliente** (preventivamente ove possibile, in caso contrario una volta attivato il servizio) i parametri per la configurazione degli apparati.

11. MIGRAZIONE DA ALTRI OPERATORI

11.1. Se il **Cliente** dispone già di una ADSL (naked o shared) attiva con un altro operatore può richiederne la migrazione al costo una tantum di € 35,00. In tal caso è necessario fornire a lwlink il codice di migrazione della linea. La procedura richiede, salvo problematiche come codice di migrazione errato o incompatibilità con il servizio richiesto, circa 20 giorni lavorativi.

11.2. lwlink fornirà tempestivamente al **Cliente** (preventivamente ove possibile, in caso contrario una volta attivato il servizio) i parametri per la configurazione degli apparati.

12. VARIAZIONI

12.1. Sono possibili 3 tipologie di variazione di una linea ADSL:

variazione profilo – consente di aumentare o diminuire, ove possibile, la banda di picco e/o la banda minima garantita della linea. Costo una tantum € 50,00.

variazione impianto – si tratta della modifica della linea da shared a naked (e viceversa). Costo una tantum € 50,00, oltre alla eventuale diminuzione o maggiorazione del canone a seconda del profilo scelto.

variazione tecnologia – permette di trasformare una linea da ADSL a FTTC (Fiber To The Cabinet) e può essere effettuata solamente su una ADSL naked. Costo una tantum € 35,00.

13. INDIRIZZI IP STATICI

13.1. Tutte le ADSL hanno 1 indirizzo IPv4 statico incluso. È possibile richiedere l'attivazione di indirizzi IP aggiuntivi in differenti classi, senza costi una tantum e pagandone il corrispondente canone riportato nella **Proposta di Intervento**:

4 indirizzi IPv4 [1 utile]

8 indirizzi IPv4 [5 utili]

16 indirizzi IPv4 [13 utili]

32 indirizzi IPv4 [29 utili]

13.2. L'assegnazione degli indirizzi IP viene eseguita in base alle policy pubblicate sul sito RIPE, le quali prevedono che **lwlink** possa in qualsiasi momento richiedere al **Cliente** la documentazione relativa all'utilizzo degli indirizzi IP e i dati del **Cliente**, al fine di validarne la richiesta. I dati del **Cliente** vengono registrati nel database RIPE come previsto dalla normativa vigente. In caso di cessazione, gli indirizzi IP possono essere riassegnati ad altri clienti.

14. DURATA CONTRATTUALE E CESSAZIONE

14.1. La durata contrattuale, salvo ove diversamente indicato nella **Proposta di Intervento**, è bimestrale. Il **Cliente** potrà richiedere la cessazione del servizio con un preavviso di 30 giorni, dandone comunicazione tramite PEC all'indirizzo altea365@pec.it e/o raccomandata a/r. In caso di cessazione del servizio il **Cliente** è tenuto al pagamento dell'intero periodo sino alla scadenza naturale del contratto, oltre ai costi di disattivazione del servizio di seguito elencati:

ADSL naked € 50,00

ADSL shared € 30,00

14.2. Il **Cliente** può richiedere, ove possibile e consentito, la migrazione della sua linea ADSL ad altro operatore. In caso di migrazione, il **Cliente** non sosterrà alcun costo di disattivazione e corrisponderà a **lwlink** il canone sino al giorno dell'avvenuta migrazione della linea.

SEZIONE C - LINEE SIMMETRICHE SHDSL

15. DESCRIZIONE

15.1. Le linee HDSL/SHDSL garantiscono elevate prestazioni sia in download che in upload e sono dedicate a quei clienti che

richiedono banda simmetrica, bassi tempi di latenza e stabilità della connessione.

15.2. In base alla copertura territoriale esistente possono essere attivate sulla tecnologia ATM, oppure sulla tecnologia ETH (Ethernet). Le velocità attualmente conseguibili sono: 2Mbps, 4Mbps, 8Mbps, 10Mbps. I servizi hanno una banda netta pari all'87% circa della velocità di picco. Il servizio include l'installazione di uno o più doppini dedicati.

15.3. Per il corretto funzionamento del Servizio oggetto della presente Sezione, è fondamentale che il **Cliente** rispetti quanto indicato nel documento denominato "*Requisiti minimi e Best practice*" disponibile sul sito internet all'indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc oppure eventualmente annesso alla **Proposta di Intervento** (in caso di contrasto tra quanto previsto nel documento disponibile all'indirizzo indicato e quanto sancito nel documento annesso alla **Proposta di Intervento**, prevale quest'ultimo). Qualora anche solo uno dei requisiti richiesti non fosse conforme a quanto indicato, il **Cliente** non potrà, in nessun caso, lamentare carenze nella qualità del Servizio erogato e/o pretendere qualsiasi forma di indennizzo nei confronti di **Altea 365**.

16. ATTIVAZIONE

16.1. L'attivazione della linea avviene mediamente entro 30 giorni lavorativi; per le motivazioni sotto riportate, i tempi di attivazione possono dilatarsi sino a non oltre 60 giorni lavorativi. I costi di attivazione della linea dipendono dal profilo richiesto:

SHDSL ETH 2M € 150,00

SHDSL ETH 4M € 250,00

SHDSL ETH 8M € 390,00

SHDSL ETH 10M € 490,00

SHDSL ATM A progetto

16.2. L'attivazione avviene in un appuntamento con un installatore in un giorno ed una fascia oraria definiti.

16.3. È possibile che in fase di installazione si presentino alcune problematiche (a titolo esemplificativo e non esaustivo: tubazioni sature, necessità di tirare un nuovo cavo, assenza dell'addetto designato dal **Cliente** in sede di appuntamento per l'installazione, ecc.) che potrebbero rallentare le tempistiche di attivazione della linea. È bene che il **Cliente** si prepari quindi al meglio per poter facilitare l'intervento al tecnico che si presenterà. Nel caso in cui il tecnico non riuscisse a svolgere il lavoro in autonomia, verrà fissato un nuovo appuntamento ove saranno presenti più installatori per poter completare il lavoro.

16.4. Il costo di attivazione non subisce in ogni caso alcuna variazione e non viene addebitato in caso di impossibilità ad installare la linea.

16.5. Onde evitare inconvenienti e/o errori da parte del tecnico/installatore, il **Cliente** è tenuto a fornire allo stesso – in fase di

appuntamento – tutte le informazioni utili per l'installazione della linea, quali ad esempio la posizione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: piano, locale, ecc.) dove dovrà essere installata la linea. In detta fase è inoltre molto importante verificare:

*il ripristino dello stato dell'arte prima dell'avvento dell'installatore;
la marchiatura, con etichetta od altro metodo visibile, del cavo o della borchia ove è stata installata la linea.*

In mancanza dell'adozione delle predette misure, **Altea 365** non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per eventuali problematiche sopravvenute.

16.6. **lwlink** fornirà tempestivamente al **Cliente** (preventivamente ove possibile, in caso contrario una volta attivato il servizio) i parametri per la configurazione degli apparati.

17. MIGRAZIONE DA ALTRI OPERATORI

17.1. Se il **Cliente** dispone già di una SHDSL attiva con un altro operatore può richiederne la migrazione. Il costo di questa operazione è condizionato dal profilo desiderato e dalla fattibilità, pertanto è da richiedere preventivamente. In caso di fattibilità è necessario fornire a **lwlink** il codice di migrazione della linea. La procedura richiede, salvo problematiche come codice di migrazione errato o incompatibilità con il servizio richiesto, circa 30 giorni lavorativi.

17.2. **lwlink** fornirà tempestivamente al **Cliente** (preventivamente ove possibile, in caso contrario una volta attivato il servizio) i parametri per la configurazione degli apparati.

18. VARIAZIONI

18.1. E' possibile in qualsiasi momento richiedere una *variazione profilo*, che consente di aumentare o diminuire, ove possibile, la banda di picco della linea. Costo una tantum a progetto. Ove consentito può inoltre essere effettuata la conversione di accessi ATM in accessi ETH, anche in questo caso i costi sono a progetto e pertanto da richiedere preventivamente.

19. INDIRIZZI IP STATICI

19.1. Tutte le SHDSL hanno 1 indirizzo IPv4 statico incluso. È possibile richiedere l'attivazione di indirizzi IP aggiuntivi in differenti classi, senza costi una tantum e pagandone il corrispondente canone:

4 indirizzi IPv4 [1 utile]

8 indirizzi IPv4 [5 utili]

16 indirizzi IPv4 [13 utili]

32 indirizzi IPv4 [29 utili]

19.2. L'assegnazione degli indirizzi IP viene eseguita in base alle policy pubblicate sul sito RIPE, le quali prevedono che **lwlink** possa in qualsiasi momento richiedere al **Cliente** la documentazione relativa all'utilizzo degli indirizzi IP e i dati del **Cliente**, al fine di validarne la richiesta. I dati del **Cliente**

vengono registrati nel database RIPE come previsto dalla normativa vigente. In caso di cessazione, gli indirizzi IP possono essere riassegnati ad altri clienti.

20. DURATA CONTRATTUALE E CESSAZIONE

20.1. La durata contrattuale, salvo ove diversamente indicato nella **Proposta di Intervento**, è bimestrale. Il **Cliente** potrà richiedere la cessazione del servizio con un preavviso di 60 giorni, dandone comunicazione tramite PEC all'indirizzo altea365@pec.it e/o raccomandata a/r. In caso di cessazione del servizio il **Cliente** è tenuto al pagamento dell'intero periodo sino alla scadenza naturale del contratto, oltre ai costi di disattivazione del servizio di seguito elencati:

SHDSL ETH/ATM 2M € 50,00

SHDSL ETH/ATM 4M € 90,00

SHDSL ETH/ATM 8M € 220,00

SHDSL ETH 10M € 250,00

20.2. Il **Cliente** può richiedere, ove possibile e consentito, la migrazione della sua linea SHDSL ad altro operatore. In caso di migrazione, il **Cliente** non sosterrà alcun costo di disattivazione e corrisponderà a **lwlink** il canone sino al giorno dell'avvenuta migrazione della linea.

N.B. per i circuiti ETH non è possibile né aggiungere né dismettere canali. Per esempio se si ordina un simmetrico 2M con un canale dati ed un canale voce, non sarà possibile dismettere né il canale dati, né il canale voce. Allo stesso modo, se si ordina solo il canale dati, non sarà possibile aggiungere il canale voce. In caso di necessità di variazione occorrerà disdire il circuito attivo e procedere con l'ordine di uno nuovo, corrispondente alle nuove esigenze.

SEZIONE D - LINEE IN FIBRA OTTICA DEDICATA

21. DESCRIZIONE

21.1. La fibra ottica dedicata è una tipologia di connettività in banda larga basata su tecnologia Ethernet e viene proposta alle aziende che ricercano il massimo livello di stabilità e prestazioni. Essa assicura infatti:

- velocità fino a 10Gbps in download e upload
- garanzia di performance e di banda (banda minima garantita pari al 99,7% della nominale)
- massima stabilità
- circuito simmetrico.

21.2. Questo tipo di impianto viene realizzato a progetto in seguito a verifica di fattibilità tecnica. Costi e tempi di attivazione dipendono strettamente dalla complessità del progetto. A seguito delle analisi da noi effettuate, le quali comprendono un sopralluogo di un Tecnico/Progettista specializzato, verrà fornita una quotazione ad hoc.

21.3. Per il corretto funzionamento del Servizio oggetto della presente Sezione, è

fondamentale che il **Cliente** rispetti quanto indicato nel documento denominato “*Requisiti minimi e Best practice*” disponibile sul sito internet all’indirizzo www.lwlink.it/reg-el/doc oppure eventualmente annesso alla **Proposta di Intervento** (in caso di contrasto tra quanto previsto nel documento disponibile all’indirizzo indicato e quanto sancito nel documento annesso alla **Proposta di Intervento**, prevale quest’ultima). Qualora anche solo uno dei requisiti richiesti non fosse conforme a quanto indicato, il **Cliente** non potrà, in nessun caso, lamentare carenze nella qualità del Servizio erogato e/o pretendere qualsiasi forma di indennizzo nei confronti di **Altea 365**.

22. ATTIVAZIONE

22.1. L’attivazione della linea avviene mediamente entro 90 giorni lavorativi e, in ogni caso, non oltre 120 giorni lavorativi.

22.2. L’attivazione avviene in diversi appuntamenti con un tecnico/installatore in giorni e in fasce orarie definiti.

22.3. Il costo di attivazione non subisce in ogni caso alcuna variazione e non viene addebitato in caso di impossibilità ad installare la linea, per cause non imputabili al **Cliente**. (N.B.: atteso che l’attivazione del servizio in menzione comporta l’instaurarsi di una procedura complessa e dispendiosa in termini di risorse, il **Cliente** non può in alcun modo desistere dall’attivazione prima della scadenza del termine di 120 giorni lavorativi dalla richiesta; il decorso di tale termine è automaticamente sospeso per il periodo corrispondente all’arresto della procedura di attivazione per fatto imputabile al **Cliente**, e comunque indipendente dall’operato di **Altea 365** o dei suoi fornitori, e riprende nel momento in cui la causa di arresto della procedura di attivazione per fatto imputabile al **Cliente** e comunque indipendente dall’operato di **Altea 365** o dei suoi fornitori cessa).

22.4. Onde evitare inconvenienti e/o errori da parte del tecnico/installatore, il **Cliente** è tenuto a fornire allo stesso – in fase di appuntamento – tutte le informazioni utili per l’installazione della linea, quali ad esempio la posizione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: piano, locale, ecc.) dove dovrà essere installata la linea. In detta fase è inoltre molto importante verificare:

*il ripristino dello stato dell’arte prima dell’avvento dell’installatore;
la marchiatura, con etichetta od altro metodo visibile, del cavo o della borchia ove è stata installata la linea.*

In mancanza dell’adozione delle predette misure, **Altea 365** non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per eventuali problematiche sopravvenute.

22.5. **lwlink** fornirà tempestivamente al **Cliente** (preventivamente ove possibile, in

caso contrario una volta attivato il servizio) i parametri per la configurazione degli apparati.

23. VARIAZIONI

23.1. È possibile in qualsiasi momento richiedere una *variazione profilo*, che consente di aumentare o diminuire, ove possibile, la banda nominale della linea. Costo una tantum “a progetto”.

24. INDIRIZZI IP STATICI

24.1. Tutte le fibre ottiche dedicate hanno 1 indirizzo IPv4 statico incluso. È possibile richiedere l’attivazione di indirizzi IP aggiuntivi in differenti classi, senza costi una tantum e pagandone il corrispondente canone riportato nella **Proposta di Intervento**:

4 indirizzi IPv4 [1 utile]

8 indirizzi IPv4 [5 utili]

16 indirizzi IPv4 [13 utili]

32 indirizzi IPv4 [29 utili]

24.2. L’assegnazione degli indirizzi IP viene eseguita in base alle policy pubblicate sul sito RIPE, le quali prevedono che **lwlink** possa in qualsiasi momento richiedere al **Cliente** la documentazione relativa all’utilizzo degli indirizzi IP e i dati del **Cliente**, al fine di validarne la richiesta. I dati del **Cliente** vengono registrati nel database RIPE come previsto dalla normativa vigente. In caso di cessazione, gli indirizzi IP possono essere riassegnati ad altri clienti.

25. DURATA CONTRATTUALE E CESSAZIONE

25.1. L’**Offerta** commerciale di fibra dedicata, considerati gli elevati costi di attivazione, prevede una durata contrattuale fissata in minimo 24 o 36 mesi dalla data di attivazione del servizio (la durata è indicata nella **Proposta di Intervento**). Decorso il termine di durata contrattuale minima, il contratto si rinnoverà di volta in volta per ulteriori 12 mesi. In caso di rinegoziazione, la nuova durata minima verrà indicata nella **Proposta di Intervento**. Il **Cliente** potrà richiedere la cessazione del servizio con un preavviso di 90 giorni, dandone comunicazione tramite PEC all’indirizzo altea365@pec.it e/o raccomandata a/r. A meno che non siano specificati nella **Proposta di Intervento** non sono previsti costi di cessazione.

25.2. In caso di cessazione anticipata rispetto al periodo di durata minima contrattuale indicata nella **Proposta di Intervento**, il **Cliente** - come previsto al punto 2.4. delle **CGC** - dovrà comunque corrispondere tutti i canoni relativi al periodo di durata minima contrattuale.

SEZIONE E - LINEE WIRELESS

26. DESCRIZIONE

26.1. La connettività Wireless permette di connettersi in banda larga nelle cosiddette zone caratterizzate dal “Digital Divide”; arriva cioè in moltissime località dove non è disponibile il servizio ADSL o Fibra, sia in aree residenziali o

industriali isolate, che in zone rurali, contribuendo così a ridurre o ad annullare il Digital Divide. Questa tipologia di connettività è inoltre particolarmente indicata per essere utilizzata come backup di una differente tipologia di connettività via cavo (ADSL, FTTC, Fibra ecc).

26.2. **lwlink** commercializza due tipologie di connettività Wireless:

My Wireless per le province di Torino, Biella, Vercelli, Novara, Verbania, Varese, Como, Monza-Brianza.

E-Wireless per le aree del nord e centro Italia.

26.3. Per il corretto funzionamento del Servizio oggetto della presente Sezione, è fondamentale che il **Cliente** rispetti quanto indicato nel documento denominato “*Requisiti minimi e Best practice*” disponibile sul sito internet all’indirizzo www.lwlink.it/req-el/doc oppure eventualmente annesso alla **Proposta di Intervento** (in caso di contrasto tra quanto previsto nel documento disponibile all’indirizzo indicato e quanto sancito nel documento annesso alla **Proposta di Intervento**, prevale quest’ultima). Qualora anche solo uno dei requisiti richiesti non fosse conforme a quanto indicato, il **Cliente** non potrà, in nessun caso, lamentare carenze nella qualità del Servizio erogato e/o pretendere qualsiasi forma di indennizzo nei confronti di **Altea 365**

27. ATTIVAZIONE

27.1. Le tempistiche di attivazione della linea dipendono dalle disponibilità degli installatori e dalle operazioni necessarie da effettuare presso la sede per poter collegare un’antenna (CPE) in un punto della sede del **Cliente** (tetto, balcone, etc.) dove questa possa ricevere il segnale da uno dei ripetitori (BTS) di zona. Per questo motivo l’installatore deve poter avere accesso all’area di posizionamento dell’antenna. Eventuali comunicazioni o permessi da richiedere all’amministratore o ai proprietari di case o condomini dovranno essere gestiti anticipatamente dal **Cliente**.

27.2. L’installazione standard include la posa della CPE su palo esistente ed idoneo, la posa di un cavo della lunghezza massima di 10m esterno o in canalina esistente ed 1 ora di manodopera di 1 persona. Ove non diversamente specificato nella **Proposta di Intervento**, il costo dell’installazione standard è pari ad € 60,00 per le WDSL *My Wireless* ed € 100,00 per le WDSL *E-Wireless*, ad eccezione delle connettività wireless simmetriche siano esse *My Wireless* od *E-Wireless*, i cui canoni e costi di installazione sono a progetto e pertanto indicati nella **Proposta di Intervento**.

27.3. L’installazione standard non comprende lavoro di posa del cablaggio, la manodopera nonché eventuali materiali che si rendano necessari (Pali, Staffe, Tegole ecc) e, più in generale, tutto quanto non indicato sopra.

Qualora l’installazione non potesse rientrare in un’installazione standard, verrà sottoposta preventivamente al **Cliente** una quotazione per gli eventuali lavori propedeutici all’installazione ed il **Cliente** sarà libero di accettare tale preventivo o desistere dall’attivazione del contratto. In quest’ultimo caso sarà dovuto a **lwlink** un costo di KO attivazione pari ad € 50,00.

27.4. Onde evitare inconvenienti e/o errori da parte del tecnico/installatore, il **Cliente** è tenuto a fornire allo stesso – in fase di appuntamento – tutte le informazioni utili per l’installazione della linea, quali ad esempio la posizione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: piano, locale, ecc.) dove dovrà essere installata la linea. In detta fase è inoltre molto importante verificare:

il ripristino dello stato dell’arte prima dell’avvento dell’installatore.

In mancanza dell’adozione delle predette misure, **Altea 365** non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per eventuali problematiche sopravvenute.

27.5. **lwlink** fornirà tempestivamente al **Cliente** (preventivamente ove possibile, in caso contrario una volta attivato il servizio) i parametri per la configurazione degli apparati.

28. VARIAZIONI

28.1. È possibile in qualsiasi momento richiedere una *variazione profilo*, che consente di aumentare o diminuire, ove possibile, la banda disponibile (sia essa di picco o garantita) della linea. Costo una tantum a progetto.

29. INDIRIZZI IP STATICI

29.1. Non tutte le connettività *My Wireless* ed *E-Wireless* hanno incluso 1 indirizzo IPv4 statico. I tagli Start sono infatti dotati di indirizzo IP dinamico. È possibile richiedere l’attivazione di indirizzi IP aggiuntivi in differenti classi, senza costi una tantum e pagandone il corrispondente canone riportato nella **Proposta di Intervento**:

1 indirizzo IPv4

4 indirizzi IPv4 [1 utile]

8 indirizzi IPv4 [5 utili]

16 indirizzi IPv4 [13 utili]

32 indirizzi IPv4 [29 utili]

29.2. L’assegnazione degli indirizzi IP viene eseguita in base alle policy pubblicate sul sito RIPE, le quali prevedono che **lwlink** possa in qualsiasi momento richiedere al **Cliente** la documentazione relativa all’utilizzo degli indirizzi IP e i dati del **Cliente**, al fine di validarne la richiesta. I dati del **Cliente** vengono registrati nel database RIPE come previsto dalla normativa vigente. In caso di cessazione, gli indirizzi IP possono essere riassegnati ad altri clienti.

30. DURATA CONTRATTUALE E CESSAZIONE

30.1. Ove non diversamente indicato nella **Proposta di Intervento**, la durata

contrattuale è bimestrale, ad eccezione delle connettività Wireless Simmetriche, la cui durata contrattuale è indicata nella **Proposta di Intervento**. Il **Cliente** potrà richiedere la cessazione del servizio con un preavviso di 60 giorni, dandone comunicazione tramite PEC all'indirizzo altea365@pec.it e/o raccomandata a/r. In caso di cessazione anticipata rispetto al periodo di durata minima contrattuale indicata nella **Proposta di Intervento**, il **Cliente** - come previsto al punto 2.4. delle **CGC** - dovrà comunque corrispondere tutti i canoni relativi al periodo di durata minima contrattuale. Decorso il termine di durata contrattuale minima, ad eccezione delle connettività con durata bimestrale, il contratto si rinnoverà tacitamente per ulteriori 12 mesi e, di volta in volta, per i successivi 12 mesi. In caso di rinegoziazione, la nuova durata minima verrà indicata nella **Proposta di Intervento**. I costi di cessazione sono i seguenti:

My Wireless con durata bimestrale - 1 mensilità del relativo canone

E-Wireless con durata bimestrale - 1 mensilità del relativo canone

My Wireless con durata 12/24/36 mesi - nessun costo di cessazione

E-Wireless con durata 12/24/36 mesi - nessun costo di cessazione

30.2. In caso di cessazione del servizio il **Cliente** è tenuto alla restituzione della CPE (antenna) entro e non oltre 30 giorni dall'effettiva cessazione del servizio, attività che comporta lo smontaggio della e/o delle antenne che avverrà tramite intervento di un installatore autorizzato **lwlink**. I costi per la disinstallazione standard sono i seguenti:

My Wireless € 50,00

My Wireless simmetriche € 150,00

E-Wireless € 60,00

E-Wireless simmetriche € 250,00

30.3. La disinstallazione standard comprende l'uscita di 1 tecnico autorizzato per lo smontaggio della e/o delle antenne per un tempo totale pari ad 1 ora. Non comprende pertanto eventuali attrezzature e/o mezzi che si dovessero rendere necessari per l'accesso all'antenna, nonché ore aggiuntive di mano d'opera rispetto a quella prevista nella disinstallazione standard. Qualora la disinstallazione non potesse rientrare in quella standard, verrà sottoposta preventivamente al **Cliente** una quotazione per gli eventuali costi aggiuntivi.

30.4. Nel caso in cui il **Cliente**, per qualsiasi motivo, fosse impossibilitato alla restituzione dell'antenna nelle modalità e tempistiche indicate al precedente punto 30.2., dovrà sostenere il costo dell'apparato al valore corrente di mercato.

31. DESCRIZIONE

La connettività **lwlink** LTE prevede un canone fisso, con tagli di traffico prestabiliti oppure con traffico illimitato (flat), e non prevede in nessun caso una limitazione di banda al superamento delle eventuali soglie concordate. La soluzione prevede la fornitura di SIM 4G/4G+ su reti di trasporto differenti (principalmente Wind/Tre e Vodafone) a seconda della copertura di zona. In alcuni casi il servizio può includere 1 indirizzo IP statico e/o la fornitura di router (indoor o outdoor a seconda delle necessità). Le prestazioni di questa tipologia di connettività dipendono da diversi fattori: la copertura di zona, gli apparati utilizzati, la congestione dei ripetitori di aggancio, le condizioni meteo,...), pertanto il servizio non prevede una banda minima garantita.

32. INDIRIZZI IP STATICI

32.1. Non tutte le LTE hanno incluso 1 indirizzo IPv4 statico. È possibile richiedere l'attivazione di indirizzi IP aggiuntivi solo per alcune tipologie di SIM, senza costi una tantum e pagandone il corrispondente canone riportato nella **Proposta di Intervento**:
1 indirizzo IPv4

32.2. L'assegnazione degli indirizzi IP viene eseguita in base alle policy pubblicate sul sito RIPE, le quali prevedono che **lwlink** possa in qualsiasi momento richiedere al **Cliente** la documentazione relativa all'utilizzo degli indirizzi IP e i dati del **Cliente**, al fine di validarne la richiesta. I dati del **Cliente** vengono registrati nel database RIPE come previsto dalla normativa vigente. In caso di cessazione, gli indirizzi IP possono essere riassegnati ad altri clienti.

33. DURATA CONTRATTUALE E CESSAZIONE

33.1. Ove non diversamente indicato nella **Proposta di Intervento**, la durata contrattuale è bimestrale. Il **Cliente** potrà richiedere la cessazione del servizio con un preavviso di 60 giorni, dandone comunicazione tramite PEC all'indirizzo altea365@pec.it e/o raccomandata a/r. In caso di cessazione anticipata rispetto al periodo di durata minima contrattuale indicata nella **Proposta di Intervento**, il **Cliente** - come previsto al punto 2.4. delle **CGC** - dovrà comunque corrispondere tutti i canoni relativi al periodo di durata minima contrattuale. Decorso il termine di durata contrattuale minima, ad eccezione delle connettività con durata bimestrale, il contratto si rinnoverà tacitamente per ulteriori 12 mesi e, di volta in volta, per i successivi 12 mesi. In caso di rinegoziazione, la nuova durata minima verrà indicata nella **Proposta di Intervento**. I costi di cessazione sono pari ad una mensilità aggiuntiva di canone.

33.2. In caso di cessazione del servizio il **Cliente** è tenuto alla restituzione della SIM e

SEZIONE F – CONNETTIVITA LTE

dell'eventuale apparato fornito (router o antenna) entro 5 giorni dall'effettiva cessazione del servizio.

Nel caso in cui il **Cliente**, per qualsiasi motivo, fosse impossibilitato alla restituzione del router/antenna nelle modalità e tempistiche indicate, dovrà sostenere il costo dell'apparato al valore corrente di mercato.

SEZIONE G - NORME COMUNI

34. SERVIZIO HELP DESK

34.1. Per qualsiasi problematica di natura tecnica è a disposizione del **Cliente** il numero 0323 934428 (interno 2), attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. È possibile inoltre segnalare in qualsiasi orario una problematica aprendo un ticket all'indirizzo <https://ticket.lwlink.it>, il quale verrà lavorato dal primo operatore disponibile. I servizi lwlink sono volutamente, anche per tipologia di livello di servizio, erogati ad una Clientela Business.

35. PAGAMENTO E FATTURAZIONE

35.1. Il pagamento avverrà con le modalità (ossia i mezzi) di pagamento concordate nella **Proposta di Intervento**.

35.2. Salvo diversamente indicato nella **Proposta di Intervento**, la fatturazione dei canoni previsti per il **Servizio** sarà bimestrale anticipata. Fanno eccezione le sole connettività in Fibra Dedicata e Wireless Simmetriche, la cui fatturazione sarà mensile anticipata. I costi *una tantum* di attivazione dei **Servizi** verranno esposti nel primo ciclo di fatturazione.

35.3. Tutti gli importi riportati nella presente **Offerta** sono da intendersi al netto dell'iva, la quale verrà applicata in base alla normativa italiana vigente.

36. NORME GENERALI

36.1. Sono da intendersi esclusi servizi e prestazioni non espressamente indicati nella presente **Offerta**.

36.2. La presente **Offerta** è valida unitamente alle **CGC** e alla **Proposta di Intervento**.